

科学技術コミュニケーション

第2回 読み手を知る

マニュアルとは

- ・読者に、ある行動を起こさせるための情報を体系的・具体的な形で提供するもの
- ・製品関連マニュアル
 - － ユーザーに製品の使い方や活用法を伝えるもの
 - － 保守担当者に点検や修理方法を伝えるもの、など
 - － 例:取扱説明書, メンテナンスマニュアル, など
- ・業務マニュアル
 - － 行動規範や作業標準を規定するもの
 - － 例:接客マニュアル, 作業マニュアル, など

なぜマニュアルか？

- ・1980年代以降, ワープロ・パソコンが普及
- ・高機能で分厚いマニュアルが何冊も付属
- ・マニュアルの「分からなさ」が問題化
- ・マニュアル改善の努力が始まる('90年代ー)
 - マニュアル制作には, 分かりやすい文書を書くためのノウハウが蓄積

ビデオ

- ことばてれび「みんなにわかるパソコンことばを！」
(NHK 教育, 1997.4.12 放送)
- ・マニュアルの問題

今日のテーマ:読み手を知る

- ・読み手を知る(ユーザー像の明確化)
 - － 分かりやすく表現するための第一歩
- ・どんな人が, どんな時に, 何のために読むのか？

特にマニュアルでは・・・

- ・相手の反応が見えない。 ←→会話
- ・書き手と読み手の知識の落差が大きい。

ターゲットユーザーを絞り込む

- ・すべてのユーザーを満足させるマニュアルは難しい
 - ターゲットを絞る
- ・読み手のタイプ別, 利用目的別
 - 分冊化など

読み手を知る方法(1)

- ・直接的な方法
 - － ユーザビリティ(使い勝手)・テスト:
 - モニターに実際に使ってもらい, 反応を得る
 - － ユーザーサポートに寄せられる声:質問, 苦情など

読み手を知る方法(2)

- ・間接的な方法
 - － 知的共感性を高める:
 - 相手の知識・考えを想像する力
 - 多様な人と「会話」することで磨かれる
 - － 仮想ユーザー(ペルソナ)の設定

ビデオ

- ワールドビジネスサテライト「仮想顧客が生む商機」
(テレビ東京, 2008.4.10 放送)
- ・ペルソナ(仮想顧客)

一般的な読み手(非専門家)

- ・一般的な読み手の特徴
 - ①専門知識がない
 - ②不安感を持っている
 - ③意味(Why)を求めている

①専門用語を説明する

- ・専門用語を知らない
 - 「専門用語」には, 専門家にとってごく簡単なことばも含まれる(入力する, 初期化, カーソル等)
- ・専門用語はきちんと説明する
 - － 最初に出てきたところ
 - － 巻末に「用語解説」(小辞典)
 - － 索引
 - － 初心者向けにはなるべく専門用語を使わない

②不安感を取り除く

- ・訳の分からないものに対して不安感を持つ
 - 不安感により理解度が落ちることも
- ・不安感を取り除く工夫
 - － 「ですます調」で, 語りかけるように
 - － ちょっとしたイラストで息抜き
 - － 特定のキャラクターを活用
 - － ユーモアを導入

③因果関係を示す

- ・意味(Why)が分からないと苦痛を感じる。
 - 記憶にも残らない
- ・因果関係を示す
 - － なぜこの操作をしようなるのか？
 - － なぜこの操作をしてはいけないのか。
 - もしそうするとどうなるのか？

本日のまとめ

第1部 非専門家に分かりやすく説明する

- ・なぜマニュアルか？
- ・読み手を知る
- ・一般的な読み手の特徴
 - ①専門知識がない
 - ②不安感を持っている
 - ③意味(Why)を求めている

アンケート: 第2回(9/24)の授業内容について

1. 第2回(9/24)の授業内容はよく分かりましたか？
(4段階評価で)
2. 第2回(9/24)の授業内容に関して、特に印象に残っていること、感想、質問などを 140 字程度で自由に書いてください。

※回答期限:この授業終了まで

第2回授業小レポート課題

ターゲットユーザーを絞り込んだマニュアルは、一部のユーザーしか満足させることはできない。それでは、ターゲットユーザーを絞り込みつつ多様なユーザーを満足させるにはどうすればよいか？ 講義で紹介された方法以外の方法についても考えてみよう！

※C-Learning アンケート機能で回答

※回答期限:本日22:00まで

[作成:2010.9.24 田中浩朗]